**АНКЕТА**

Дорогие посетители Управления по делам детей и молодежи Альметьевского муниципального района Республики Татарстан просим Вас оценить работу учреждения по следующим критериям:

1. **Открытость и доступность информации об организации.**

*1.1.* Полное и сокращенное наименование организации молодежной политики, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации молодежной политики (от 0 до 5 баллов.)

1. 2. 3. 4. 5.

*1.2*Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации молодежной политики (наличие информации на официальном сайте организации молодежной политики) (от 0 до 7 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

*1.3.* Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 7 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

**2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

*2.1.*Уровень комфортности пребывания в учреждении во время проведения мероприятий (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (от 0 до 5 баллов).

1. 2. 3. 4. 5.

*2.2.* Перечень услуг, предоставляемых организацией молодежной политики. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией молодежной политики. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (от 0 до 5 баллов).

1. 2. 3. 4. 5.

*2.3.*  Транспортная и пешая доступность организации молодежной политики (от 0 до 5 баллов).

1. 2. 3. 4. 5.

**3. Время ожидания предоставления услуги**

*3.1.*Удобство графика работы учреждений молодежной политики города (от 0 до 7 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций молодежной политики**

*4.1.*Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (от 0 до 7 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

*4.2.* Наличие: ф.и.о., должности руководящего состава, ее структурных подразделений режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (от 0 до 7 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.

**5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

*5.1.* Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом (от 0 до 5 баллов).

1. 2. 3. 4. 5.

*5.2.* Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (от 0 до 6 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6.

*5.3*. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (от 0 до 9 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9.

*5.4*. Качество проведения культурно-массовых мероприятий (от 0 до 10 баллов).

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.

***6.А теперь, ряд вопросов о качестве услуг данного учреждения***

6.1. Какова цель посещения Вами данного учреждения? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.2. Сколько времени Вы пользуетесь услугами данного учреждения?

1. Менее года

2. От 1 года до 3 лет

3. От 3 до 5 лет

4. Более 5 лет

6.3. Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?

1. Рассказали родственники, соседи, знакомые

2. Узнали из газет, радио, телевидения

3. Предложили работники социальной защиты

4. Прочитали информацию об учреждении (информационные листки, буклеты, объявления и других рекламных материалов, информация от консультантов)

5. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.4. Какие услуги, оказываемые данным учреждением, наиболее значимы для Вас?

1. социально-творческие

2. социально-педагогические

3. социально-психологические

4. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Затрудняюсь ответить

6.5. С какими трудностями, неудобствами Вы столкнулись при посещении данного учреждения?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.6. Обращались ли Вы в спорных случаях к руководителю учреждения?

1. Да

2. Нет

3. Спорных случаев не возникало

6.7. Если вы обращались к руководителю, то помогло ли это Вам в решении спорных вопросов?

1. Да

2. Не удалось встретиться

3. Нет

4. Затрудняюсь ответить